

## Annexe Informations concernant la Commission Des Usagers (CDU)

Une Commission des Usagers est en place à **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** où vous séjournez.

### Cette commission a notamment pour rôle :

- De veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches ;
- De contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches ;
- D'examiner toutes les plaintes et réclamations écrites ;
- Recommander à l'établissement des mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leur proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie en particulier sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important que, vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Ainsi, **en cas de plainte ou réclamation** à notre égard, vous pouvez :

1. Soit contacter les représentants des usagers avant le dépôt de plainte ou de réclamation, par mail ou par téléphone.
2. Soit vous adresser, par écrit, au Directeur (Personne en Charge de la Relation avec les Usagers) de **L'HOPITAL COGNACQ-JAY** votre plainte ou réclamation.
3. Ou encore, joindre la CDU par mail à l'adresse suivante : [hcj.cdu@cognacq-jay.fr](mailto:hcj.cdu@cognacq-jay.fr).

L'hôpital vous proposera de rencontrer un médiateur si besoin et vous pouvez également prendre **rendez-vous** auprès de l'accueil pour entrer en contact avec un membre de la CDU.

En effet, l'examen des plaintes et réclamations est relatif au décret n°2005-213 du 2 mars 2005 et plus particulièrement aux **articles R. 1112-91 à R. 1112-94** concernant le code de la santé publique.

Cette commission est composée de :

Mme Hélène MEILHAC	Directrice	Présidente de la CDU, Personne chargée de la relation avec les usagers
Dr. Léa LUCAS-MARTINI	Cheffe de Service de Nutrition	Médiateur médical
Dr. Françoise GUILMIN	Médecin de soins palliatifs	Médiateur médical suppléant
Sylvie ARNAUD	Directrice de l'Organisation des soins	Médiateur non médical
Patricia LE CHÊNE	Attachée de Direction	Médiateur non médical suppléant
M. Gérard PELE	Association Les Petits Bonheurs	Représentant des Usagers 06 08 90 67 92 <a href="mailto:gerard.pele@lespetitsbonheurs.org">gerard.pele@lespetitsbonheurs.org</a>
Mme Claudine CANALE	Ligue contre l'Obésité	Représentante des Usagers 06 16 58 86 80 <a href="mailto:claudine.canale@gmail.com">claudine.canale@gmail.com</a>
Mme Hannah MILLERAND	Responsable Qualité et Gestion des risques	